

**KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT
HOTEL PANGERAN PEKANBARU**

**Oleh : Heryx
Email : heryx.chaniago@gmail.com
Pembimbing : Hj. Syofia Achnes**

**Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau**

**Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru
28293 Telp/Fax. 0761-63277**

ABSTRACT

This research purposed to get know the job satisfaction of housekeeping department's employees in Pangeran Pekanbaru Hotel based on two factors theory Herzberg, they were motivator and maintenance factors.

This research used quantitative descriptive method to analyze the problems. Sample of this research is all of housekeeping department's employees amount 23 peoples decided by census sampling technique. The datas collected by using observation, interview and questionnaire and using the likert scale to get the interval's range.

According to the result of this research, job satisfaction of housekeeping department's employees in pangeran pekanbaru hotel was in middle level. Some factors weren't fulfilled yet. From motivator they are promotion and recognition, from maintenance factors they are co worker, quality and technical support, relations with others and psychological working condition.

Key words : job satisfaction, housekeeping, pangeran pekanbaru hotel

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Hotel adalah sebuah organisasi besar yang memiliki beberapa bagian atau yang biasa disebut Department. Housekeeping Department adalah bagian dari organisasi tersebut. Housekeeping Department adalah bagian yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel, serta menyediakan sarana lainnya sebagai penunjang kebutuhan tamu. Sebagai bagian dari organisasi, Housekeeping Department memiliki sumber daya demi kelangsungan operasionalnya. Salah satu sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia, yakni karyawan. Karyawan adalah aset utama yang dimiliki oleh hotel. Keberhasilan hotel dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran karyawan. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2010). Hal ini juga berlaku bagi *Housekeeping Department*, karyawan lah yang berperan langsung melakukan tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel, serta menyediakan sarana lainnya sebagai penunjang kebutuhan tamu. Karena itulah karyawan perlu mendapat perhatian lebih, terutama pada kepuasan kerjanya yang dapat memicu semangat kerja karyawan.

Menurut Rivai (2004) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan faktor kepuasan kerja ini. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan

harus memperhatikan kepuasan kerja antara lain:

1. Manusia berhak diperlakukan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperhatikan indikator emosional atau kesehatan psikologis pegawai.
2. Perspektif kemanusiaan bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kerja antara unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan. Buhler (dalam Rivai, 2004) menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasi di bidang karyawan, maka akan menghadapi bahaya. Biasanya berakibat tingginya tingkat *turnover*, diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yang sama di kalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan dan dengan demikian kurang loyal.

Sebaliknya, apabila kepuasan karyawan tidak terpenuhi maka akan menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan yang dapat berdampak negatif bagi hotel. Dampak negatif tersebut diantaranya karyawan sering datang terlambat, sering absennya karyawan dan yang paling ekstrim adalah keluarnya karyawan yang dapat merugikan perusahaan.

Robbins (dalam Sutrisno, 2010) mengatakan bahwa ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, karyawan selalu mengeluh, membangkang, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka. Menurut Robbins (2008) ada empat cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan kerjanya yaitu:

- a. Keluar (*Exit*), yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
- b. Menyuarakan (*Voice*), yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
- c. Kesetiaan (*Loyalty*), yaitu menunggu secara pasif sampai kondisi menjadi lebih baik termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

Apabila hotel terus menerapkan sistem yang sama dan tidak memperhatikan kepuasan kerja karyawan, maka pengunduran diri karyawan akan terus terjadi di masa yang akan datang dan ini dapat menyebabkan kerugian bagi pihak hotel sendiri. Karena itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kepuasan Kerja Karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru”**.

Rumusan Masalah

Menurut Rivai (2004) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan faktor kepuasan kerja ini. Kecenderungan peningkatan jumlah karyawan Housekeeping Department

- d. Mengabaikan (*Neglect*), yaitu sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.

Keluarnya karyawan dari perusahaan merupakan cara mengungkapkan ketidakpuasan yang sangat merugikan perusahaan. Perusahaan harus menghabiskan biaya untuk mencari karyawan baru sebagai penggantinya. Biaya tersebut dikeluarkan melalui proses pengadaan karyawan bahkan untuk pelatihan dan pengembangan karyawan. Perusahaan juga akan memperoleh kerugian yang besar dengan keluarnya karyawan yang mempunyai kinerja baik. Apalagi jika karyawan tersebut masih dalam usia muda, yang tergolong masih produktif dan penuh semangat dalam bekerja.

yang keluar selama beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa karyawan tersebut mengalami ketidakpuasan kerja dan mengungkapkannya dengan cara keluar (*exit*) dari perusahaan. Hal ini dapat memberikan berbagai kerugian bagi hotel, terutama kerugian ekonomis. Jika hotel terus menerapkan sistem seperti ini dan kurang memperhatikan kepuasan kerja karyawannya maka pengunduran diri karyawan akan terus terjadi di masa yang akan datang. Karena itulah penulis tertarik melakukan penelitian dengan rumusan masalah **“Bagaimana kepuasan kerja karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru?”**

Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak melebar dan lebih terfokus pada topik penelitian, penulis membatasi permasalahan sebatas lingkup kepuasan kerja karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja karyawan dibatasi dengan menggunakan *Two Factors Theory* dari Herzberg (dalam Gitosudarmo dan Sudita, 2000) yang terdiri dari faktor motivasi (*motivator*) dan faktor pemeliharaan (*maintenance factors*).

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan *Housekeeping Department* Hotel Pangeran Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak institusi pendidikan, bermanfaat sebagai bahan referensi untuk kajian penelitian yang sejenis atau penelitian selanjutnya.
2. Bagi pihak Hotel, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perbaikan bagi Hotel Pangeran Pekanbaru, khususnya *Housekeeping Department*.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Bagyono (2007), Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan,

minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut SK Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011), Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Rumekso (2002) mengatakan bahwa Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Pengertian umum menurut Djohan (1993), Housekeeping adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Menurut Perwani (1993), Housekeeping atau tata graha berarti rumah tangga. Housekeeping Department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (guest room), ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya yang terdapat di hotel.

Sedangkan menurut Rumesko (2002), *Housekeeping Department* berarti bagian yang bertugas dan

bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet.

Karyawan adalah aset utama yang dimiliki oleh hotel. Keberhasilan hotel dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran karyawan. Mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2010). Hal ini juga berlaku bagi *Housekeeping Department*, karyawan lah yang berperan langsung melakukan tugas menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan seluruh area hotel, serta menyediakan sarana lainnya sebagai penunjang kebutuhan tamu. Karena itulah karyawan perlu mendapat perhatian lebih, terutama pada kepuasan kerjanya yang dapat memicu semangat kerja karyawan. Peran karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya perusahaan mencapai sasarannya (Hasibuan, 2010).

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2004).

Kepuasan kerja menurut Martoyo (1994), pada dasarnya keadaan emosional karyawan di mana

terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Dalam bukunya, Rivai (2004) menuliskan bahwa ada tiga teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal yakni:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discepancy theory*). Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.
2. Teori Keadilan (*Equity theory*). Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang

karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

3. Teori dua faktor (*Two factors theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *motivator* dan *dissatisfies* atau *hygiene factors*. *Satisfies* (*motivator*) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhiya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhiya faktor ini tidak selalu mengakibatkan

ketidakpuasan. *Dissatisfies* (*hygiene factors*) adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

Dalam bukunya, Gitosudarmo dan Sudita (2000) menuliskan *Two Factors Theory* Herzberg yang berkaitan dengan kepuasan kerja yang sering dipakai pada masa ini, Herzberg mengemukakan bahwa pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor utama yang merupakan kebutuhan, yaitu:

1. Faktor motivasi (*motivator*) atau dikenal juga dengan *satisfier* yang menyangkut kebutuhan psikologis yang berhubungan dengan penghargaan terhadap individu yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaannya (elemen pekerjaan itu sendiri) dan merupakan sumber kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut mencakup:
 - a. Pekerjaan itu sendiri (*The work itself*). Menyangkut karakteristik dari pekerjaan, yaitu apakah pekerjaan tersebut menantang, menarik ataukah justru membosankan.
 - b. Prestasi kerja (*Achievement*). Adanya kesempatan untuk menunjukkan prestasi yang lebih baik dari sebelumnya,

yang diperoleh melalui usaha dan kemampuan.

- c. Promosi (*Promotion*). Tersedianya kesempatan untuk berkembang dalam pekerjaan dan jabatan.
 - d. Pengakuan (*Recognition*). Adalah adanya penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja melalui umpan balik yang diterima.
 - e. Tanggung Jawab (*Responsibility*). Tanggung jawab disini adalah kewajiban menjalankan fungsi jabatan dan tugas yang sesuai dengan kemampuannya serta pengarahan yang diterima.
2. Faktor-faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) atau dikenal juga dengan *hygiene factors* atau *dissatisfier*. Merupakan faktor-faktor yang berhubungan ketidakpuasan kerja dan merupakan suatu faktor ekstrinsik, yang berkaitan dengan keadaan pekerjaan. Faktor-faktor ini mencakup:
- a. Rekan Kerja (*Co worker*). Yang dimaksud adalah apakah dalam bekerja rekan-rekan dapat diajak bekerjasama, memiliki kompetensi, bersahabat, dan saling tolong menolong.
 - b. Gaya penyeliaan (*Quality and technical support*). Gaya penyeliaan yang dimaksud disini adalah kualitas dan bentuk pengawasan, pengarahan dan pembimbingan yang diterima dari atasan.
 - c. Hubungan antar karyawan (*Relations with others*).
Adanya kerja sama antar bawahan dan atasan dalam hal tolong menolong dan saling memberikan dorongan.
 - d. Kondisi lingkungan fisik kerja (*Psychological working conditions*). Meliputi kondisi lingkungan baik tempat bekerja, seperti penerangan, temperatur, kualitas udara, serta peralatan kerja.
 - e. Kebijakan perusahaan (*Company policies*). Termasuk di dalamnya mengenai administrasi, dan prosedur kerja yang diterapkan perusahaan, peraturan-peraturan kebijakan perusahaan, dan tindakan yang diambil perusahaan untuk kepentingan karyawan.
 - f. Gaji (*Salary pay*). Yang dimaksud adalah imbalan jasa berupa uang yang dibawa oleh karyawan sesuai dengan jenis dan beban pekerjaan yang dilaksanakan.
 - g. Keamanan kerja (*Job security*). Berupa kejelasan dari pekerjaan yang dipegang, kelangsungan pekerjaan, jaminan hari tua, tunjangan-tunjangan, tingkat kepangkatan, serta kedudukan dalam organisasi.

Sutrisno (2010), menyebutkan beberapa dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja diantaranya:

1. Terhadap Produktivitas
Pada mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Vroom (dalam Sutrisno,

2010), mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator di samping kepuasan kerja. Lawler dan Porter (dalam Sutrisno, 2010), mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya, rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya, gaji) yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul.

Jika tenaga kerja tidak mempersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik berasosiasi dengan prestasi kerja, maka kenaikan dalam prestasi tak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

2. Ketidakhadiran dan Keluarnya Tenaga Kerja

Ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku ini karena akan mempunyai akibat-akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya ia berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Organisasi melakukan upaya yang cukup besar untuk menahan orang-orang ini dengan jalan menaikkan upah, pujian, pengakuan, kesempatan promosi yang ditingkatkan dan seterusnya. Justru sebaliknya, bagi mereka yang mempunyai kinerja buruk, sedikit upaya dilakukan oleh organisasi untuk menahan mereka. Bahkan mungkin

ada tekanan halus untuk mendorong mereka agar keluar. Menurut Steers dan Rhodes (dalam Sutrisno, 2010), mereka melihat adanya dua faktor pada perilaku hadir, yaitu motivasi untuk hadir dan kemampuan untuk hadir. Mereka percaya bahwa motivasi untuk hadir dipengaruhi oleh kepuasan kerja dalam kombinasi dengan tekanan-tekanan internal dan eksternal untuk datang pada pekerjaan.

Robbins (dalam Sutrisno, 2010) mengatakan bahwa ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, karyawan selalu mengeluh, membangkang, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka.

Sementara itu menurut Wibowo (2007) antara kepuasan dan ketidakhadiran/kemangkiran menunjukkan korelasi negatif. Sebagai contoh perusahaan memberikan cuti sakit atau cuti kerja dengan bebas tanpa sanksi atau denda, termasuk kepada pekerja yang sangat puas.

3. Dampak terhadap Kesehatan

Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan Kornhauser (dalam Sutrisno, 2010) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi.

Meskipun jelas bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kesehatan, hubungan kausalnya masih tidak jelas. Tingkat dari kepuasan kerja dan kepuasan kerja mungkin saling

menguukuhkan sehingga peningkatan dari yang satu dapat meningkatkan yang lain dan sebaliknya yang satu mempunyai akibat negatif juga pada yang lain. Kepuasan kerja, ialah untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi dan sebaliknya yang satu mempunyai akibat yang negatif juga pada yang lain.

Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins (2008) ada empat cara tenaga kerja mengungkapkan ketidakpuasan yaitu:

- e. Keluar (*Exit*), yaitu perilaku aktif destruktif yang mengarah untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari pekerjaan lain.
- f. Menyuarakan (*Voice*), yaitu perilaku aktif konstruktif dengan memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
- g. Kesetiaan (*Loyalty*), yaitu perilaku pasif konstruktif dengan tetap optimis menunggu sampai kondisi menjadi lebih baik termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.
- h. Mengabaikan (*Neglect*), yaitu perilaku pasif destruktif dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering datang terlambat, sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif

kuantitatif. Deskriptif kuantitatif ditujukan untuk menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan. Didalam desain ini tidak diperlukan administrasi dan pengontrolan terhadap perlakuan (Arikunto, 1995).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di hotel Pangeran Pekanbaru yang beralamat Jl. Jenderal Sudirman Nomor 371 – 373 Pekanbaru, Telp. (0761 853 636), Fax. (0761 853 232), Website: www.hotelpangeran.com. Penelitian ini telah dilakukan dari bulan November sampai Desember 2014, mulai dari Observasi, penyebaran kuisioner, pengumpulan data, pengolahan data, sampai penyelesaian Tugas Akhir.

Populasi dan Sampel

Arikunto (2006) menyatakan bahwa, populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai-nilai tes atau peristiwa sebagai sumber data yang dimiliki. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Housekeeping Department* Hotel Pangeran Pekanbaru yang berjumlah 23 Orang. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan pendapat Arikunto (2006) yang mengatakan jika populasi kurang dari 100 sebaiknya dipilih semua yang biasa disebut dengan metode sensus. Jadi berdasarkan jumlah populasi maka pada penelitian ini ditetapkan jumlah sampel sebanyak 23 orang. Dan selanjutnya sampel disebut sebagai unit analisis. Yaitu sebagai subyek penelitian.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi di lapangan dan dari responden melalui kuisisioner yang berisi pernyataan-pernyataan tentang kepuasan kerja karyawan yang didasari pada dua faktor yaitu faktor motivasi (*motivator*) dan faktor pemeliharaan (*maintenance factors*).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data mengenai objek penelitian yang diperoleh bukan dari sumbernya langsung melainkan dari sumber lain seperti jurnal, buku, internet serta literatur lainnya.

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang didapatkan melalui pengamatan langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan kerja karyawan *Housekeeping Department* Hotel Pangeran Pekanbaru.
2. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan karyawan *Housekeeping Department* Hotel Pangeran Pekanbaru terkait kepuasan kerjanya.
3. Kuisisioner atau angket adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang terkait mengenai topik dari penelitian ini.

Alat Kumpul Data

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Alat Kumpul Data
Kepuasan kerja karyawan	Faktor motivasi (<i>motivator</i>)	1. Pekerjaan itu sendiri (<i>The work itself</i>)	Observasi, wawancara dan kuisisioner
		2. Prestasi kerja (<i>Achievement</i>)	
		3. Promosi (<i>Promotion</i>)	
		4. Pengakuan (<i>Recognition</i>)	
		5. Tanggung jawab (<i>Reponsibility</i>)	
	Faktor pemeliharaan (<i>maintenance factors</i>)	1. Rekan kerja (<i>Co worker</i>)	
		2. Gaya penyeliaan (<i>Quality and technical support</i>)	
		3. Hubungan antar karyawan (<i>Relations with others</i>)	
		4. Kondisi lingkungan fisik kerja (<i>Psychological working conditions</i>)	
		5. Kebijaksanaan perusahaan (<i>Company policies</i>)	
		6. Gaji (<i>Salary pay</i>)	
		7. Keamanan kerja (<i>Job security</i>)	

Diadaptasi dari *Two Factors Theory* Herzberg (dalam Gitosudarmo dan Sudita, 2000)

Teknik Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2004).

Menurut Arikunto (1995), Skala yang berasal dari ide yang dikemukakan Likert dan dikenal dengan skala likert ini biasanya menggunakan lima tingkatan. Tentu saja peneliti dapat membuat variabel dengan menyingkat menjadi tiga tingkatan sesuai kebutuhan

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif, analisis kuantitatif untuk pengolahan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Menurut Sugiyono (2009) Penelitian Deskriptif kuantitatif yaitu analisa yang berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara dan penyebaran kuisioner kemudian ditarik suatu kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Keterangan
Kepuasan kerja karyawan	Faktor motivasi	Pekerjaan itu sendiri	44	Sedang
		Prestasi kerja	55	Tinggi
		Promosi	34	Rendah
		Pengakuan	38	Rendah
		Tanggung jawab	67	Tinggi
		Total per Sub Variabel	238	Sedang
		Persentase per Sub Variabel	68,99%	
	Faktor pemeliharaan	Rekan kerja	37	Rendah
		Gaya kepemimpinan	36	Rendah
		Hubungan antar karyawan	37	Rendah
		Kondisi lingkungan fisik kerja	30	Rendah
		Kebijaksanaan perusahaan	49	Sedang
		Gaji	53	Sedang
		Keamanan kerja	56	Tinggi
		Total per Sub Variabel	298	Sedang
		Persentase per Sub Variabel	61,7%	
	Total Skor Keseluruhan		536	Sedang
	Persentase Keseluruhan		64,73%	

Sumber: Data Olahan Penelitian Lapangan, 2014

Berdasarkan tabel IV.19 dapat diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru yang terdiri dari faktor motivasi (*motivator*) dan faktor pemeliharaan (*maintenance factors*):

1. Faktor motivasi (*motivator*) yang terdiri dari indikator pekerjaan itu sendiri, prestasi kerja, promosi, pengakuan dan tanggung jawab memperoleh total skor 238 dengan kriteria nilai sedang (68,99%). Sebagian besar faktor motivasi (*motivator*) telah terpenuhi bagi sebagian besar karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru telah mengalami kepuasan kerja.
2. Faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) yang terdiri dari indikator rekan kerja, gaya penyeliaan, hubungan antar karyawan, kondisi lingkungan fisik kerja, kebijaksanaan perusahaan, gaji dan keamanan kerja memperoleh total skor 298 dengan kriteria nilai sedang (61,7%). Namun sebagian besar faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) belum terpenuhi bagi sebagian besar karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru yang menyebabkan mereka mengalami ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja yang dialami sebagian besar karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru yang masih bertahan, diungkapkan dengan cara tetap bertahan dan menunggu keadaan semakin membaik (*loyalty*) serta menyuarakan dan

memberikan saran perbaikan kepada atasan (*voice*).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai kepuasan kerja karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru mengalami kepuasan kerja karena terpenuhinya beberapa faktor motivasi (*motivator*) yakni pekerjaan itu sendiri (*the work itself*), prestasi kerja (*achievement*) dan tanggung jawab (*responsibility*).
2. Karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru mengalami ketidakpuasan kerja karena tidak terpenuhinya beberapa faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) yakni rekan kerja (*co worker*), gaya penyeliaan (*quality and technical support*), hubungan antar karyawan (*relations with others*) dan kondisi lingkungan fisik kerja (*psychological working condition*).
3. Karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru mengalami kepuasan kerja sekaligus ketidakpuasan kerja pada dirinya. Sebagian karyawan yang masih bertahan dan mengalami ketidakpuasan kerja mengungkapkannya dengan cara loyalitas (*loyalty*), yakni dengan tetap bertahan dan optimis

menunggu sampai kondisi menjadi lebih baik. Sebagian lainnya mengungkapkannya dengan cara menyuarakan dan memberikan saran kepada atasan (*voice*).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran terkait kepuasan kerja karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru, yakni:

1. Dari faktor motivasi (*motivator*), hendaknya karyawan Housekeeping Department Hotel Pangeran Pekanbaru ditempatkan sesuai dengan kemampuannya sehingga mereka dapat merasa tertantang dan bersemangat dalam bekerja. Untuk *Daily Worker* yang telah lama bekerja yang mempunyai kinerja dan loyalitas yang baik, hendaknya diberikan kepastian keberadaannya di perusahaan dengan memberikan kontrak kerja bagi mereka.
2. Dari faktor pemeliharaan (*maintenance factors*), hotel harus mengadakan beberapa kegiatan di luar yang dapat mempererat hubungan setiap karyawan seperti *outbond* yang juga dapat meningkatkan kerjasama antar karyawan. Hotel juga bisa memanfaatkan HRD dengan baik, yakni sebagai tempat mencurahkan semua masalah dari karyawan yang diharapkan dapat memberikan solusi bagi karyawan tersebut. Untuk kantor-kantor administrasi *housekeeping*, hendaknya diberikan fasilitas yang memadai dan dapat membantu mempercepat proses kerja

karyawan administrasi seperti penyediaan komputer yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Mohamad. 2003. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Galia Indonesia.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1985. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Djohan, T.M. 1993. *Manajemen dan Tata Graha Hotel*. Medan.
- Gitosudarmo, I dan Sudita, I.N. 2000. *Perilaku Keorganisasian Jilid Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Martoyo, Susilo. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 4*. Yogyakarta: BPFE.
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Ainisyam.
- Perwani, Yayuk Sri. 1993. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make*

- Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- _____. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: PT Rasa Grafindo Persada.
- Schultz, D. P. & Schultz, S. E. 1990. *Psychology and Industry Today* (An Introduction to Industrial and Organizational Psychology-Fifth Edition). New York: Maxwell Mc Millan.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.